

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-52/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 13. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á uppþvottavél, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 13. júlí sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 27. júlí. Með bréfi, dags. 4. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 13. ágúst. Með bréfi, dags. 24. ágúst, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 28. ágúst. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 19. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 4. júlí 2011 keypti álitsbeiðandi uppþvottavél af gerðinni AEG 87004-MP af seljanda fyrir kr. 148.665. Hinn 27. apríl 2015, þ.e. tæpum fjórum árum eftir kaupin, bilaði uppþvottavélin. Segir álitsbeiðandi að bilunin hafi lýst sér með þeim hætti að vélin sló út rafmagn í íbúð álitsbeiðanda og lauk ekki við uppþvott. Mun álitsbeiðandi í kjölfarið hafa farið með uppþvottavélinni til seljanda, sem aftur sendi hana á verkstæði hjá þriðja aðila. Á verkstæðinu var, skv. reikningi, skipt um „hitaelement og gert við tengingar v/element“. Reikningurinn er dags. 29. apríl 2015, að fjárhæð kr. 33.270. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði umrædda fjárhæð. Segist álitsbeiðandi einnig krefjast þess að fallist verði á að 5 ára kvörtunarfrestur gildi um uppþvottavélinni

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af lögmanni seljanda, kemur m.a. fram að seljandi neitar að líta á sem svo að uppþvottavélin sé með 5 ára ábyrgð. Þá telur seljandi fjarstæðukennt að líta á íhluti uppþvottavéla sem söluhluti sem ætlaður er verulega lengri endingartími en almennt gerist, sbr. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Eins vísar seljandi til þess að við mat á málinu verði að hafa í huga að um sé að ræða viðgerð á heimilistæki eftir ríflega þriggja ára notkun og að ekki hafi verið um altjón að ræða, heldur einungis bilun á íhlut. Þá sé ekkert vitað um meðferð eða notkun álitsbeiðanda á vélinni. Að lokum kemur fram að seljandi hafnar kröfum álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi ítrekar þá kröfu sína að fallist verði á að fimm ára kvörtunarfrestur eigi við um uppþvottavélina. Segir álitsbeiðandi að þrátt fyrir að ekki hafi verið um altjón að ræða á uppþvottavélinni hafi þó hitaelement hennar bilað, sem sé sá hlutur uppþvottavélarinnar sem ætti að endast hvað lengst. Þá telur álitsbeiðandi fjarstæðukennt að halda því fram að bilunin verði rakin til rangrar eða of mikillar notkunar á vélinni.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda er m.a. ítrekað það viðhorf að tilgreindur íhlutur í þvottavélinni hafi ekki átt að endast í fimm ár. Hvorki framleiðandi vörunnar né nokkur annar ábyrgist að svo sé. Slíkur ábyrgðartími tíðkist og ekki í þeim löndum sem Ísland beri sig alla jafna saman við.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi, hinn 4. júlí 2011, uppþvottavél af gerðinni AEG 87004-MP af seljanda fyrir kr. 148.665. Hinn 27. apríl 2015, þegar 3 ár og tæpir 10 mánuðir voru liðnir frá kaupunum, bilað vélin. Samkvæmt reikningi verkstæðis, dags. 29. apríl, var bilunin rakin til hitaelements. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði sér fjárhæð reikningsins, kr. 33.270.

Óháð yfirlýsingum seljenda um ábyrgð í lengri eða skemmri tíma, með þeim skilyrðum sem seljendur setja í þeim yfirlýsingum, geta neytendur skv. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup kvartað undan galla á söluhlut innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í greininni, þ.e. eftir atvikum inna tveggja eða fimm ára. Lög nr. 48/2003 eru, skv. 3. gr. laganna, ófrávíkjanleg og geta ábyrgðaryfirlýsingar seljanda ekki haft nein áhrif á áðurnefnda tímafresti. Ekki verður annað séð en að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla við seljanda hinn 27. apríl sl., þ.e. 3 árum og tæpum 10 mánuðum eftir að kaupin fóru fram. Í 2. mgr. 27. gr. laganna segir m.a.:

„Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka.“

Þar sem ljóst er að tveggja ára frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla er liðinn þarf því að meta hvort umrædd uppþvottavél sé söluhlutur sem „er ætlaður verulega lengri endingartími en almenn gerist um söluhluti“ í skilningi framanrakinnar 2. mgr. 27. gr. Í skýringum við greinina, sem fylgdu með frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. um þetta atriði:

„Mat á því hversu langur endingartími söluhlutur er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Því þarf m.a. að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafa ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma þeirra. Endurspeglast þetta m.a. í verði og markaðssetningu hlutanna. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlutur er ætlað að hafa er rétt að vafinn falli fimm ára reglunni í hag. Með endingartíma söluhlutar er átt við það hvað hlutnum er ætlað að virka lengi á viðunandi hátt. Til dæmis fellur það að hlutur verði úreltur vegna tækniframfara ekki undir ákvæðið. Áætlaður endingartími söluhlutar er byggður á venjulegri notkun.“

Af framanröktu má ráða að mat á því hvort söluhlutur falli undir 2 eða 5 ára kvörtunarfrest tekur m.a. til væntinga neytanda um endingu, vörunnar auk markmiða framleiðenda hvað varðar endingu, sem m.a. endurspeglast í verði og markaðssetningu á hlutnum. Kaupverð umræddrar uppþvottavélar var kr. 148.665 sem getur seint talist í lægra lagi fyrir uppþvottavél. Alla jafna má telja að neytendur geti haft væntingar til þess að þvottavél sem keypt er á eðlilegu verði endist í töluverðan tíma. Í ljósi þess að í framanröktum skýringum er gefin sú leiðbeining að vafi um endingartíma eigi að hafa það í för með sér að vara verði felld undir fimm ára regluna frekar en tveggja ára. Telur kærunefndin því að ganga megi út frá því að álitsbeiðandi hafi getað kvartað undan galla á umræddri þvottavél í fimm ár frá því kaupin fóru fram. Kvartaði álitsbeiðandi því undan galla á þvottavélinni í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. laganna. Rétt er að benda á að 2 eða 5 ára frestur til að kvarta undan galla, jafngildir ekki 2 eða 5 ára ábyrgð seljanda á söluhlutnum. Þá tekur kærunefndin fram að þessi niðurstaða er í samræmi við eldri álit kærunefndarinnar um fresti til að bera fyrir sig galla á uppþvottavélum.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. segir svo að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. laganna kemur fram að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Í athugasemdum í lagafrumvarpi með a-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

„Í a-lið 2. mgr. er sá áskilnaður gerður að hlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur skal því fullnægja ákveðnum almennum lágmarksskilyrðum hvað eiginleika varðar. Það er hins vegar ljóst að ólíkir hlutir geta verið mismunandi að gæðum án þess þó að sá lakasti teljist gallaður. Verður að taka sanngjarnt tillit til ýmissa atvika við kaupin við mat í þeim efnunum.“

Í athugasemdum í lagafrumvarpi með b-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

„Svar við spurningunni um hvaða eiginleika neytandinn mátti vænta að söluhlutur hefði verður ekki byggt á væntingum einstakra neytenda. Þannig gæti neytandi með óeðlilega miklar væntingar ekki haldið því fram að söluhlutur væri gallaður þar sem hann væri ekki í samræmi við væntingar hans. Þess í stað byggist mat á því hvort hlutur sé gallaður á t.d. samningnum, verði hlutar eða upplýsingum sem gefnar voru við kaupin.“

Bilunin á hitaelementi uppþvottavélarinnar kom fram 3 árum og tæpum 10 mánuðum eftir að vélin var keypt og er ekki hægt að telja að hér séu um að ræða eðlilegt slit vegna notkunar. Telur nefndin því ólíklegt að bilunina megi rekja til rangrar notkunar álitsbeiðanda á vélinni eða óvenju mikillar notkunar. Að áliti kærunefndarinnar hafa heimilistæki af

gerðinni AEG verið þekkt fyrir traustleik og gæði og telur nefndin að kaupendur hafi mátt treysta því að uppþvottavélin entist án þess að bila í mun lengri tíma en raunin varð. Almennt má telja, þótt ekki liggi fyrir um það sérstakar upplýsingar, að uppþvottavélar frá þekktum framleiðendum eigi að geta enst bilanalaust í 10-20 ár. Telur kærnefndin því að fallast verði á með álitsbeiðanda að uppþvottavélin hafi verið haldin galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerðar á uppþvottavélini, kr. 33.270. Verður að líta á kröfu álitsbeiðanda sem skaðabótakröfu skv. 33. gr. og telur kærnefndin rétt að fallast á kröfunu.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 33.270.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir